

## ТИПОВІ ПРАВИЛА ВЕДЕННЯ ПОТОЧНИХ РАХУНКІВ З ВИКОРИСТАННЯМ КОРПОРАТИВНИХ ЕЛЕКТРОННИХ ПЛАТІЖНИХ ЗАСОБІВ (КОРПОРАТИВНИХ ДЕБЕТНИХ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК) ТА КОРИСТУВАННЯ КОРПОРАТИВНИМИ ДЕБЕТНИМИ ПЛАТІЖНИМИ КАРТКАМИ ПЛАТІЖНОЇ СИСТЕМИ VISA INTERNATIONAL ДЛЯ ЮРИДИЧНИХ ОСІБ ТА ФІЗИЧНИХ ОСІБ ПІДПРИЄМЦІВ – КОРПОРАТИВНИХ КЛІЄНТІВ АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК»

Наведені Типові Правила ведення поточних рахунків з використанням корпоративних електронних платіжних засобів (корпоративних дебетних платіжних карток) та користування корпоративними дебетними платіжними картками платіжної системи VISA INTERNATIONAL для юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців - корпоративних клієнтів (надалі – **Правила**)

### ТЕРМІНИ, ЩО ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ В ПРАВИЛАХ

Якщо інше не вказано в Правилах, нижчезказані терміни означають наступне:

**Авторизація** – процедура отримання дозволу на проведення операції з використанням КДПК.

**Банк** – АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УНІВЕРСАЛ БАНК».

**Банкомат (банківський автомат самообслуговування)** – програмно - технічний комплекс, що надає можливість Держателю КДПК здійснити самообслуговування за операціями з одержання грошових коштів у готівковій формі, внесення їх для зарахування на відповідні Поточні рахунки з використанням корпоративних електронних платіжних засобів – корпоративних дебетних платіжних карток (надалі «ПР»), одержання інформації щодо стану ПР, а також виконати інші операції згідно з функціональними можливостями цього комплексу.

**Валюта ПР** – валюта (українська гривня), що використовується при розрахунках з використанням КДПК.

**Виписка** – звіт про операції, здійсненні по ПР Клієнта за відповідний період часу та стан ПР, який надається Банком Клієнту на його вимогу.

**Веб – сайт** - сукупність програмних та апаратних засобів з унікальною адресою у мережі Інтернет разом з інформаційними ресурсами, що перебувають у розпорядженні певного суб'єкта і забезпечують доступ юридичних та фізичних осіб до цих інформаційних ресурсів та інші інформаційні послуги через мережу Інтернет.

**Дебетова схема** – платіжна схема, що передбачає здійснення Клієнтом операцій з використанням КДПК в межах залишку коштів, які обліковуються на його ПР.

**Дебетування ПР** – списання грошових коштів з ПР, в результаті чого зменшується залишок на ПР.

**Довірена Особа Клієнта** – Довірена Особа Клієнта, яка на підставі довіреності, оформленої за формою Банку використовує КДПК (її реквізити) для ініціювання переказу коштів з відповідного рахунку в банку або здійснює інші операції з її застосуванням.

**Держатель КДПК, Держатель** – фізична особа (працівник Клієнта), визначена Клієнтом в Заяві на випуск КДПК, яку Клієнт уповноважив виконувати операції за рахунок частини або всіх грошових коштів, що обліковуються на його ПР, з використанням окремої КДПК, емітованої на ім'я цієї особи.

**Договір** – Договір банківського рахунку, укладений між Клієнтом і Банком.

**Доступна сума по ПР** – різниця між сумою залишку ПР та сумою заблокованих, але не списаних грошових коштів.

**Інтернет** - всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет - протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

**ПР** – поточний рахунок, призначений для здійснення операцій за допомогою КДПК, а також для здійснення інших розрахунково - касових операцій, визначених Договором, цими Правилами та чинним законодавством України.

**Клієнт** – корпоративний клієнт: юридична особа-резидент, відокремлений підрозділ юридичної особи-резидента, постійне представництво, представництво юридичної особи-нерезидента, фінансова організація небанківська установа, фізична особа - підприємець, який уклав з Банком Договір.

**Код CVV2 (Card Verification Value 2)** – тризначний код безпеки, який надрукований на зворотній стороні КДПК, на смугі для підпису (після номера КДПК, або після останніх 4 (чотирьох) цифр КДПК) способом інде́нту - друку і використовується як додатковий захист від підробки картки. Код CVV2 є підписом Держателя, та прирівнюється до ПІН – коду при певних типах операцій з використанням КДПК.

**Контакт - центр (Центр клієнтської підтримки)** – відділ інформаційного обслуговування Клієнтів Банку, що надає сервіс Телефонний банкінг Клієнтам / Держателям КДПК Банку.

**Кредитування ПР** – зарахування грошових коштів на ПР, в результаті чого збільшується залишок на ПР.

**Ліміти Банку** – документ, затверджений в установленому Банком порядку, що передбачає допустимі розміри здійснення Клієнтом операцій за Рахунками, що застосовуються при обслуговуванні таких Рахунків та встановлюються Банком згідно внутрішнього порядку Банку.

**Несанкціонований овердрафт** – заборгованість Клієнта перед Банком, яка перевищує залишок по ПР та не обумовлена Договором і не є прогнозованою в розмірі та за часом виникнення.

**Основний рахунок КДПК** – ПР, визначений Клієнтом як основний та який використовується для здійснення операцій за допомогою КДПК за межами мережі Банку або у випадках, коли під час здійснення операції з КДПК відсутня можливість вибору рахунку. В інших випадках, при використанні КДПК в мережі Банку, коли існує можливість вибору рахунку під час здійснення операції, вибір ПР здійснюється Держателем КДПК самостійно.

**ПІН - код КДПК, ПІН – код** – Персональний Ідентифікаційний Номер - чотиризначний цифровий код, пов'язаний з КДПК, який відомий тільки законному Держателю КДПК і використовується для ідентифікації Держателя КДПК під час здійснення операцій з використанням КДПК в банкоматах та інших електронних пристроях. Всі операції, які здійснені із застосуванням ПІН – коду, безумовно вважаються такими, що виконані та особисто підписані Держателем.

**КДПК** – іменна міжнародна платіжна корпоративна дебетна картка, за якою можуть здійснюватися розрахунки лише за Дебетовою схемою, випущена Банком на ім'я Держателя і прив'язана до ПР Клієнта, відкритого за Договором. КДПК являє собою платіжний інструмент, що виконує функцію засобу ідентифікації Держателя, за допомогою якого Держателем ініціюється переказ коштів з відповідного ПР Клієнта в Банку, а також здійснюються інші операції, передбачені Договором та чинним законодавством України.

**Платіжна операція** – Дебетування та/або Кредитування ПР, а також операції, в яких КДПК, згідно Договору та цих Правил, використовується для розрахунків за товари та послуги або для отримання готівкових коштів.

**Платіжний портал** – Веб – сайт, що надає можливість придбати товари або послуги безпосередньо у мережі Інтернет, оплативши їх за допомогою КДПК. (у т.ч. Інтернет - магазини, Веб - сайти платіжних систем, систем електронних переказів, тощо).

**Платіжна система** – міжнародна платіжна система Visa International.

**Платіжна квитанція** – торговельний чек (чек ПОС – терміналу, Банкомата, тощо) який містить всі реквізити здійснених Держателем Платіжних операцій.

**ПОС - термінал (Платіжний термінал)** – електронний пристрій, призначений для ініціації переказу з ПР, у тому числі для видачі грошових коштів в готівковій формі, отримання довідкової інформації, та здійснення інших операцій згідно з його функціональними можливостями.

**Спірні транзакції** – транзакції, здійснення яких оскаржуються Клієнтом згідно з процедурою, встановленою правилами відповідної Платіжної системи та внутрішніми нормативними документами Банку.

**Тарифи Банку, Тариф** для корпоративних клієнтів, затверджений у встановленому Банком порядку, що передбачає розмір платежів, комісій, процентних ставок Банку, що застосовуються при обслуговуванні ПР.

Інші терміни, що застосовуються в цих Правилах, мають значення і зміст відповідно до чинного законодавства України.

## 1. Загальні положення

- 1.1. Банк випускає КДПК платіжної системи Visa International до ПР Клієнта. КДПК випускаються на ім'я Держателя КДПК.
- 1.2. КДПК випускаються на підставі відповідної письмової заяви Клієнта. В заяві Клієнт визначає Держателя КДПК, на чие ім'я повинна бути випущена КДПК, до яких ПР КДПК повинна бути прив'язана, визначає Основний рахунок КДПК, інші параметри. Ці параметри можуть бути змінені Банком за бажанням Клієнта шляхом подання ним відповідної заяви.
- 1.3. Використання і обслуговування ПР та КДПК здійснюється Банком на підставі Договору, Тарифів, цих Правил, правил Платіжної системи та чинного законодавства України.
- 1.4. КДПК випускається на фіксований строк. Дата закінчення строку дії (рік, місяць) КДПК вказується у відповідному полі КДПК на її лицьовій стороні. КДПК дійсна до закінчення останнього календарного дня року та місяця включно, зазначеного на лицьовій стороні КДПК (виконання операцій за розрахунками з КДПК призупиняється в останній день дії КДПК о 24:00). На випущених Банком КДПК дата закінчення строку дії КДПК зазначена у форматі ММ/РР (ММ – дві цифри порядкового номера місяця, РР – дві останні цифри року).
- 1.5. КДПК є власністю Банку, випускається на ім'я Держателя КДПК і за жодних обставин не може бути передана третім особам.
- 1.6. КДПК видається після пред'явлення паспорту або документа, що його замінює, особисто Держателю під розписку або уповноваженій особі Клієнта по довіреності, засвідченій підписами керівника та головного бухгалтера і печаткою Клієнта (якщо наявність печатки передбачена установчими документами).
- 1.7. Держатель при отриманні КДПК повинен поставити особистий підпис кульковою ручкою на зворотній стороні Картки на смугі для підпису та заповнити розписку про одержання КДПК. ПІН – код встановлюється Клієнтом самостійно в банкоматі Відділення Банку. ПІН – код відомий лише Держателю. Держатель повинен ПІН – код запам'ятати.
- 1.8. ПІН – код індивідуальний для кожної КДПК, що використовуються Держателями. З моменту встановлення ПІН – коду Держатель несе відповідальність за всі зобов'язання, що пов'язані з його використанням.
- 1.9. З метою збереження КДПК в робочому стані Держатель має дотримуватись наступних правил поведінки з КДПК:
  - не докладати до КДПК фізичних зусиль (не гнути її, тощо);
  - не піддавати КДПК дії електромагнітних випромінювань (не тримати картку поруч з мобільними телефонами, магнітами, побутовою, відео- та аудіо- технікою). Висока температура та волога також можуть вивести КДПК з ладу.
- 1.10. Держатель КДПК зобов'язується:
  - використовувати її відповідно до вимог законодавства України й умов Договору, не допускати використання платіжної картки особами, які не мають на це законного права та повноважень;
  - докладати максимальних зусиль по збереженню КДПК; зберігаючи КДПК, дотримуватись тих же заходів безпеки, що і з готівковими грошовими коштами та цінними паперами;
  - не розкривати номер КДПК, ПІН – код, Код CVV2, іншу інформацію, яка дає змогу виконувати операції з використанням платіжної картки, нікому, в тому числі членам власної родини;
  - негайно повідомити Банк (або визначену ним юридичну особу) про пошкодження, крадіжку, втрату платіжної картки в порядку, передбаченому Договором. В іншому разі Банк не несе відповідальності за переказ коштів, ініційований за допомогою цієї КДПК, до отримання такого повідомлення, якщо інше не передбачено Договором.
  - не зберігати ПІН - код разом з КДПК, не писати його на КДПК;
  - не передавати КДПК у користування іншим особам з ПІН – кодом чи без нього. КДПК має право використовувати лише особа, чий ім'я, прізвище та підпис проставлено на ній (Держатель);
  - не користуватися КДПК та повернути КДПК до Банку в разі закінчення строку дії КДПК, закриття ПР Клієнта до якого КДПК була випущена, припинення дії Договору, розірвання трудових відносин з Клієнтом, при знаходженні КДПК, про яку було заявлено Банку, як про вкрадену або загублену, а також на першу вимогу Банку;
  - не використовувати КДПК у цілях, що суперечать чинному законодавству України, Договору та цим Правилам, в тому числі для придбання товарів чи послуг, що заборонені законодавством країни, в якій здійснюється Платіжна операція;
  - підписувати тільки вірно та повністю складені Платіжні квитанції;
  - зберігати всі без винятку документи, які пов'язані з використанням КДПК (Платіжні квитанції та т.ін.);
  - не перевищувати Доступну суму по ПР (контролювати свої видатки з метою недопущення Несанкціонованого овердрафту);
  - не перевищувати Ліміти Банку (обмеження на суму та кількість операцій з отримання готівки та безготівкових розрахунків по ПР із використанням КДПК);
  - при телефонному зверненні до Банку надавати необхідну ідентифікаційну інформацію;
  - повернути КДПК до Банку, якщо у Держателя з'явилися сумніви щодо своїх можливостей виконання умов Договору та/або цих Правил.
- 1.11. Використання Держателем КДПК, строк дії якої закінчився, недійсної, заблокованої, підробленої або фальшивої КДПК заборонене і переслідується згідно з українським та міжнародним законодавством.
- 1.12. Забороняється передавати КДПК третім особам, за винятком працівників підприємств, які реалізують товари (надають послуги, виконують роботи і т.д.) для належного оформлення ними Платіжної операції.
- 1.13. Банк не відповідає за відмову третьої сторони прийняти КДПК до обслуговування, за якість товарів і послуг, які оплачувалися з використанням КДПК, а також за які-небудь обмеження на використання картки, встановлені третьою стороною, щодо інтересів Держателя.

## 2. Умови виконання операцій за розрахунками з КДПК

- 2.1. КДПК використовується на території України та за її межами для здійснення Платіжних операцій, передбачених чинним законодавством України. Банк виконує операції за розрахунками з КДПК за Дебетовою схемою.
- 2.2. Підтвердженням здійснення операцій по ПР є виписка по ПР.
- 2.3. Держатель зобов'язаний здійснювати контроль за розрахунками з використанням КДПК.
- 2.4. Авторизація не означає, що Платіжна операція буде оформлена. ПР блокується на суму Авторизації та комісійної винагороди Банку.
- 2.5. У разі здійснення операцій з КДПК за межами України, сума Авторизації може відрізнятися від суми Платіжної операції у відповідності з правилами Платіжної системи.
- 2.6. В разі, якщо валюта Авторизації відрізняється від Валюти ПР, Банк перераховує суму авторизаційної вимоги в Валюту ПР згідно Тарифів Банку.
- 2.7. В разі, якщо валюта Платіжної операції відрізняється від Валюти ПР, Банк після отримання від Платіжної системи платіжної вимоги здійснює перерахунок згідно Тарифів Банку на дату списання з ПР.
- 2.8. Підставою для списання з ПР є тільки платіжна вимога, яка надійшла від Платіжної Системи. В разі неотримання від Платіжної системи такої вимоги протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати операції сума Авторизації, яка є заблокованою на ПР, розблоковується.
- 2.9. КДПК може бути вилучена працівником підприємства торгівлі /сервісу, де Держатель мав намір розрахуватися за допомогою КДПК, або працівником (касиром) банківської установи, де Держатель бажав отримати готівкові грошові кошти, якщо:
  - встановлений факт невідповідності КДПК або її реквізитів стандартам Платіжної системи;
  - виявлений факт використання КДПК особою, яка не є її законним держателем;
  - при здійсненні Авторизації отримана відповідь від авторизаційної служби “вилучити картку” (“вилучити картку” – це наказ Банку у разі порушення Договору, цих Правил, чинного законодавства України, або з метою попередження Банком шахрайства).
- 2.10. У вищенаведених випадках:
  - Держателю повинні пояснити причину вилучення та надати примірник складеного акту про вилучення КДПК;
  - Держатель повинен пересвідчитися, що КДПК була надрізана таким чином, щоб була пошкоджена магнітна смуга та смуга для підпису, для того, щоб уникнути її використання іншими особами;
  - Держатель повинен зателефонувати до Контакт – центру Банку та повідомити про факт вилучення КДПК.

## 3. Особливості використання КДПК для отримання готівкових коштів в банківських установах

- 3.1 Для отримання готівкових грошових коштів в банківських установах Держатель повинен віддати касиру КДПК. Касир перевіряє, чи відповідає КДПК встановленим вимогам, після чого ідентифікує Держателя: перевіряє паспорт (або документ, що його замінює) та/або вимагає від Держателя введення ПІН - коду в момент здійснення операції.
- 3.2 Проведення операції з використанням ПОС - терміналу:  
- касир повинен провести КДПК через ПОС - термінал, ввести усі необхідні реквізити операції і таким чином надіслати запит на Авторизацію. Після отримання відповіді, касир передає Держателю Платіжну квитанцію для підпису (у 2 (двох) екземплярах), роздруковану ПОС - терміналом.  
- Держатель підписує Платіжну квитанцію лише після перевірки правильності зазначеної інформації.  
- Касир повинен звірити підпис на Платіжній квитанції з підписом на КДПК та має право попросити Держателя підписатися на Платіжній квитанції ще раз у випадку, якщо підписи не тотожні. Якщо підпис збігається, касир видає Держателю готівкові грошові кошти, повертає КДПК та 2-ий примірник Платіжної квитанції.

#### 4. Особливості користування Банкоматом

- 4.1 Кожен Банкомат ідентифікується по належності до банку за допомогою логотипу (назви банку), нанесеному на Банкомат та обслуговує тільки ті платіжні картки, логотипи яких вказано на корпусі або на екрані Банкомату.
- 4.2 Зняття готівкових грошових коштів в мережі Банкоматів Банку та в Банкоматах інших банків здійснюється згідно діючих Тарифів.
- 4.3 Для отримання готівкових грошових коштів за допомогою Банкомату Держатель повинен:  
- переконатися в тому, що Банкомат працює та приймає платіжні картки Visa International. У випадку якщо Банкомат не працює, на екрані відображається повідомлення: "Банкомат тимчасово не працює", "OFF LINE", або ж екран банкомату вимкнено взагалі;  
- переконатися, що на приймач Банкомату не встановлено сторонніх пристроїв для нелегального зчитування інформації з платіжних карток;  
- встановити КДПК в приймач Банкомату магнітною стрічкою донизу так, щоб стрічка знаходилась праворуч, при цьому КДПК буде прийнята до опрацювання. На екрані будуть з'являтися повідомлення, які необхідно послідовно виконувати, обираючи відповідні опції. Сума, яку Держатель бажає отримати через Банкомат, має бути кратна мінімальній авантаженій в Банкомат купюри;  
- забрати грошові кошти та КДПК протягом –15-30 (п'ятнадцяти - тридцяти) секунд після їх надання Банкоматом. Якщо КДПК або грошові кошти своєчасно не отримані Держателем, Банкомат вважає їх забутими і вилучає для того, щоб ними не могла скористатися інша особа.  
- при необхідності отримання більшої суми, ніж це технічно можливо для однієї транзакції, по закінченню операції по видачі готівкових грошових коштів потрібно повторити операцію (але пам'ятати інформацію щодо добових лімітів по сумі та кількості).
- 4.4 Необхідною умовою користування Банкоматом є правильне введення ПІН – коду. У разі неправильного введення ПІН - коду більше, ніж 3 (три) рази (в тому разі, якщо спроби відбувались поспіль, незалежно від місця та часу введення), КДПК буде заблоковано, а також з метою запобігання шахрайству вона вилучається Банкоматом.
- 4.5 Банкомат може не повернути КДПК із причин несправності Банкомату, або вилучення КДПК відбувається за розпорядженням Банку.
- 4.6 З питань повернення КДПК, затриманої Банкоматом Банку, а також у разі виникнення проблем, пов'язаних з некоректною роботою Банкомату Банку, видачею невірних купюр або невірної суми, Держатель повинен звернутися до Банку за номерами телефонів Контакт - центру Банку, або до відділення Банку, біля якого розташований Банкомат Банку.
- 4.7 У разі затримання КДПК Банкоматом іншого банку, Держатель звертається за номерами телефонів, які вказані на цьому Банкоматі, до Контакт - центру банку, якому належить даний Банкомат, або до відділення банку, біля якого розташований Банкомат. Якщо на звернення Держателя не відреагували і КДПК не повернули, йому належить терміново звернутися до Банку за номерами телефонів Контакт - центру Банку та повідомити про втрату КДПК.

#### 5. Особливості застосування КДПК при її використанні як платіжного засобу для оплати вартості товарів та послуг

- 5.1 КДПК можна розрахуватися за товари та послуги як в Україні, так і за її межами. Вказівкою на те, що підприємство приймає до оплати платіжні картки, є наявність відповідних логотипів на вхідних дверях, вітринах торгових точок, тощо.
- 5.2 Підприємства, які приймають платіжні картки до сплати за товари та послуги, що продаються /надаються такими підприємствами, мають право вимагати від Держателя пред'явлення паспорту чи іншого документу, що підтверджує особу, а також повідомлення інформації, що дозволяє ідентифікувати його як законного Держателя. Тому при сплаті за покупку товару чи послуг за допомогою КДПК Держатель повинен мати при собі паспорт або документ, що його замінює.  
При оплаті товарів та послуг Держатель зобов'язаний завжди тримати КДПК у полі зору.
- 5.3 Переконавшись у справності КДПК і правах покупця як Держателя, працівник підприємства торгівлі /сервісу здійснює Авторизацію. Для цього він проводить КДПК через ПОС – термінал та, в разі необхідності, Держатель повинен набрати свій ПІН – код. Якщо операція дозволена, працівник підприємства торгівлі /сервісу отримує Платіжну квитанцію. Держатель зобов'язаний підписати Платіжну квитанцію, на якій вказуються необхідні реквізити Платіжної операції (якщо операція не підтверджувалась введенням ПІН - коду). До того, як поставити свій підпис на Платіжній квитанції, Держатель повинен перевірити кількість Платіжних квитанцій (2 (два) примірника), вірність зазначеної суми, валюти і дати здійснення Платіжної операції.
- 5.4 Своїм підписом на даному документі або введенням ПІН – коду Держатель підтверджує правильність вказаної суми і відповідних зобов'язань, а також в цей же час дає розпорядження Банку на списання грошових коштів з ПР на користь даного підприємства.
- 5.5 У випадку відсутності запису про суму Платіжної операції на Платіжній квитанції або, якщо допущено виправлення, Держатель не має права підписувати таку Платіжну квитанцію.
- 5.6 Якщо працівник підприємства торгівлі /сервісу не впевнений в ідентичності підпису, він має право відмовити Держателю в оплаті покупки за допомогою КДПК та запропонувати інший спосіб оплати. У такому випадку працівник підприємства торгівлі/ сервісу зобов'язаний скасувати здійснену операцію та видати копію чека на скасування операції, здійсненої по Картці.
- 5.7 При успішному здійсненні Платіжної операції, Держатель повинен отримати один примірник оформленої Платіжної квитанції.
- 5.8 Якщо товар, вартість якого оплачена за допомогою грошових коштів, що знаходяться на ПР, повертається Держателем, або послуги надані не в повному обсязі, Держатель самостійно повинен звернутися до підприємства торгівлі /сервісу, у якій був придбаний товар /надана послуга. Працівник підприємства торгівлі /сервісу виписує зворотний (кредитовий) чек (credit voucher) на суму повернутого товару /не в повному обсязі наданої послуги. Після надходження коштів від банку, що обслуговує підприємство торгівлі /сервісу, Банк зараховує на ПР суму в розмірі повернутого товару або послуги наданої не в повному обсязі. При неотриманні грошових коштів по зворотному чеку протягом 30 днів з дня оформлення такого чека, Держатель повинен повідомити про це Банк для врегулювання питання з підприємством торгівлі /сервісу та надати цей зворотний чек.

#### 6. Правила програми гарантованого резервування номерів в готелях згідно правил платіжних систем

- 6.1 У програмі гарантованого резервування номерів в готелях приймають участь всі готелі, які приймають до оплати платіжні картки Visa International.
- 6.2 Щоб зарезервувати номер в готелі, Держатель має подзвонити (надіслати факс, e-mail-повідомлення) в готель та вказати такі дані:  
- свої Прізвище, ім'я та по-батькові;  
- номер КДПК;  
- дату закінчення терміну дії КДПК;  
- опис номера в готелі, який Держатель бажає забронювати (клас, вартість, тощо);  
- точну дату та приблизний час приїзду та від'їзду.
- 6.3 На запит Держателя готель зобов'язаний повідомити номер замовлення (confirmation code), який є офіційним підтвердженням того, що номер зарезервованій. Держатель має право вимагати отримання письмового підтвердження.
- 6.4 Бажано, щоб Держатель дізнався, протягом якого строку до обумовленої дати поселення в готель, Він може анулювати броню на номер. Цей термін, як правило, не перевищує 72 (сімдесят дві) години. Також обов'язково отримувати інформацію стосовно того, чи є анулювання резерву безкоштовним.
- 6.5 Якщо Держатель не може прийти в обумовлену дату, він зобов'язаний відмінити броню, тобто повідомити про це готель в строки, встановлені готелем, і обов'язково отримати номер відміни замовлення (cancellation code), який необхідно зберігати на випадок виникнення спірних питань.
- 6.6 Якщо Держатель не з'являється в готелі в обумовлену дату і не відміняє при цьому броню, готель зберігає зарезервованій номер вільним протягом однієї доби з обумовленого часу заселення на випадок виникнення непередбачуваної затримки клієнта в дорозі. Якщо протягом однієї доби з

обумовленого часу заселення зарезервованій номер не був заселений, готель має право отримати оплату своїх послуг у сумі вартості проживання однієї ночі в готелі (no show).

- 6.7 У випадку, якщо Держатель резервує номер, але по приїзду виявляється, що вільних місць в готелі немає, готель зобов'язаний безкоштовно надати йому такі послуги:
- номер аналогічного класу в іншому готелі та транспортування до нього;
  - можливість здійснити міжнародний дзвінок тривалістю 3 (три) хвилини.

Банк не несе відповідальності за недотримання готелями вищенаведених процедур та правил.

#### **7. Порядок сплати послуг готелю за допомогою КДПК**

- 7.1 По прибутті до готелю Держателя можуть попросити пред'явити КДПК адміністратору чи іншому уповноваженому працівнику готелю для проведення попередньої Авторизації. Важливо пам'ятати, що КДПК повинна бути у полі зору Держателя. Авторизація проводиться на приблизно розраховану суму вартості послуг готелю згідно з актуальними розцінками. У результаті проведеної Авторизації відбувається блокування цієї суми на ПР.
- 7.2 При виїзді з готелю Держатель повинен пред'явити КДПК адміністратору чи іншому уповноваженому працівнику готелю для проведення остаточного розрахунку. При цьому необхідно обов'язково нагадати відповідному працівнику готелю, що Авторизація по Картці вже проводилась, та попередньо розрахована сума вартості послуг готелю вже заблокована.
- 7.3 Відповідний працівник готелю зобов'язаний надати Держателю чек для підпису, що підтверджує вірність вартості послуг готелю.
- 7.4 Готель після від'їзду клієнта може списати з ПР Держателя плату за додаткові послуги (користування баром, замовлення прання, прасування) або за нанесені пошкодження власності готелю, що не була включена до загального платежу.
- 7.5 У випадку, якщо все ж таки сума за проживання була заблокована готелем двічі, Держатель має звернутися до Банку за номерами телефонів Контакт – центру Банка.
- 7.6 У випадку, якщо остаточний розрахунок сума вартості послуг готелю виявилася більшою, ніж заблокована попередньо розрахована сума, на різницю між ними може проводитись додаткова Авторизація.
- 7.7 Якщо Держатель заборгував готелю, його ПР буде дебетуватися на відповідні суми після виїзду з готелю.
- 7.8 Важливо пам'ятати, що при проживанні в готелі Держатель не повинен залишати КДПК без нагляду в номері. Особливу увагу слід звертати на операції за ПР після подорожей, в яких використовувалась КДПК.

#### **8. Особливості використання КДПК для здійснення розрахунків в мережі Інтернет**

- 8.1 Держатель повинен усвідомлювати, що операції оплати товарів та послуг в мережі Інтернет відносяться до операцій підвищеного ризику та попереджається, що при здійсненні таких операцій можливе шахрайство по КДПК у разі несанкціонованого використання реквізитів КДПК третіми особами.
- 8.2 Платіжні операції, для здійснення розрахунків в мережі Інтернет, передбачають проведення Авторизації та оформлення Платіжної квитанції без фізичної присутності Держателя або його КДПК на будь-якій стадії розрахунків.
- 8.3 При здійсненні розрахунків в мережі Інтернет Держатель повинен дотримуватись наступних заходів безпеки:
- ніколи не відповідати на електронні листи, в яких нібито від імені Банку просять надати персональну інформацію або інформацію про платіжні картки. Банк не надсилає листи подібного змісту. Ніколи не натискати на посилання в таких листах (навіть якщо вони прямують на Веб - сайт Банку), тому що вони можуть привести до шахрайських Веб – сайтів;
  - користуватися виключно перевіреними та відомими Платіжними - порталами з бездоганною репутацією. Перевагу потрібно віддавати підприємствам підключеним до програми "Verified by Visa" ("Перевірено Visa") та "Secure Code" ("Безпечний Код"). Перелік Інтернет - магазинів, що рекомендуються міжнародною платіжною системою VISA International, можна знайти на Веб – сайті [www.visa.com](http://www.visa.com);
  - самостійно вводити адреси Веб - сайтів відвідуваних Платіжних - порталів в адресній строчці/URL Інтернет браузера;
  - переконатися в можливості зв'язатися з продавцем у випадку виникнення суперечливої ситуації або питання;
  - переконатися що Веб - сайт Платіжного - порталу має угоду про дотримання конфіденційності та безпеки та ретельно вивчити її;
  - перш ніж вносити персональну інформацію або інформацію про КДПК переконатися що включена система кодування передачі даних SSL (Secure Sockets Layer). Якщо Веб - сайт Платіжного – порталу використовує протокол SSL, його адреса повинна починатись з <https://...> або у нижньому правому куті Інтернет браузера (панелі статусу Інтернет браузера) повинен бути присутній знак у вигляді закритого замка. Натискання на цей знак виведе відомості про цифровий сертифікат. У випадку відсутності сертифікату, закінчення строку дії сертифікату або неспівпадіння введеної адреси Веб - сайту з адресою, що вказана у сертифікаті потрібно покинути цей Веб – сайт;
  - при здійсненні операції оплати товарів або послуг у мережі Інтернет дані КДПК вводити у такому порядку:
    - ✓ Account number (або "Card #") - номер КДПК. Вказується 16-значний номер КДПК, що розташований на лицьовому боці КДПК;
    - ✓ Expiry Date - дата закінчення дії Картки. Вводиться дата закінчення строку дії КДПК;
    - ✓ CVV2 Value (або "CVC2") - трізначний ідентифікаційний код картки;
    - ✓ Name as printed on Card - ім'я Держателя. В цю графу вписується ім'я так, як вказано на лицьовому боці КДПК;
    - ✓ Transaction Amount - сума операції.
    - ✓ ПІН – код не застосовується !.
  - не вказувати реквізити КДПК у запитах Платіжних - порталів для так званої перевірки клієнтів ("вікова" перевірка, перевірка платоспроможності);
  - перед підтвердженням оплати знайти повну інформацію про товар (послугу) та додаткові податки; пересвідчитись в умовах та вартості доставки, повернення товарів (послуг).
  - роздруковувати підтвердження здійснених замовлень від Платіжних - порталів, а також їх контакту інформацію (телефон, Веб - адресу Платіжного - порталу, повідомлення електронної пошти).
  - уникати здійснення операцій оплати товарів або послуг з комп'ютерів у публічних місцях (Інтернет - кафе, бібліотека, аеропорт та ін.).

#### **9. Повідомлення**

У випадку крадіжки, пошкодження, втрати або несанкціонованого використання КДПК, або у випадку виникнення у Держателя проблемних ситуацій, йому потрібно звернутися в Банк за номерами телефонів Контакт – центру Банку: 0 800 300 200 (безкоштовно по Україні), при цьому Держатель обов'язково повинен назвати інформацію, необхідну для його ідентифікації. Усні розпорядження Держателя під час використання послуг Телефонного банкігу привірюються до письмових розпоряджень та є підставою для стягнення відповідних комісій (якщо такі мають місце) згідно Тарифів.